

Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Interaktionsarbeit in der Dienstleistung

Nicht jede Dienstleistungsarbeit ist Arbeit am Menschen, Dienstleistungsarbeit ist aber immer mit Handlungen zwischen Menschen verbunden, mit Interaktion. 76 % der Beschäftigten in Dienstleistungsbranchen arbeiten sogar ständig oder oft mit Kunden (Arbeitsberichterstattung 2011). Solche Interaktionen müssen nicht zwangsläufig ‚von Angesicht zu Angesicht‘ erfolgen, zunehmend werden Dienstleistungen in Distanz-Kommunikation (tele-kommunikativ) erbracht: ob in Callcentern, am Servicetelefon oder beim Service-Chat im Internet.

Solche Interaktionen sind mit spezifischen Anforderungen verbunden – so verlangen sie häufig besondere kommunikative Fähigkeiten, die beispielsweise an einem Industriearbeitsplatz nicht erforderlich sind. Oft geht es in der Interaktion um das Umgehen mit schwierigen Situationen und dies betrifft nicht allein Kundenbeschwerden. Man denke beispielsweise an die Betreuung dementer Personen in der Altenpflege oder an Müllwerker, die mit ungeduldfähigen (und oft sicherheitsgefährdenden) Autofahrern umgehen müssen.

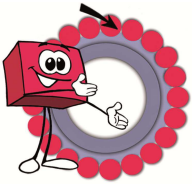
Bis in die jüngste Vergangenheit waren solche dienstleistungstypischen Anforderungen eher Gegenstand tarifpolitischer Auseinandersetzungen: Als Eingruppierungsmerkmale sollten sie eine deutlichere Rolle spielen. Böhle, Stöger und Wehrich haben mit ihrer Forschungsarbeit 2015 die Diskussion über die Interaktionsarbeit in der Dienstleistung voran gebracht und Vorschläge für eine humane Arbeitsgestaltung derselben entwickelt. Das Konzept der Interaktionsarbeit von Böhle et. al. soll im Folgenden als Basis dienen.

Wenn hier von ‚Kunden‘ die Rede ist, so handelt es sich lediglich um eine Kurzformel: Einerseits steht es als generisches Maskulinum auch für die ‚Kundin‘. Außerdem gibt es neben dem, was etwa im Verkauf als ‚Kunden‘ bezeichnet wird, noch viele weitere ‚Empfänger von Dienstleistungen‘: Patienten, Klienten, Bürger, Lernende, Mitglieder von Organisationen etc.

Arbeits- und Gesundheitsschutz bei Interaktionsarbeit

Bisherige Ansätze

Was bedeutet Interaktionsarbeit für den Arbeits- und Gesundheitsschutz? Die oben kurz aufgezeigten Belastungen gehören in den Kanon der Gefährdungsfaktoren, die das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) seit 1996 in § 5 beispielhaft aufzählt. Im Zusammenhang mit Interaktionsarbeit ist insbesondere an Gefährdungen durch „die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken“, „unzureichende Qualifikation“ und (in der Verdeutlichung seit 2013) „psychische Belastungen bei der Arbeit“ zu denken.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Seit vielen Jahren schon existieren Umsetzungen des absichtlich allgemein gehaltenen Arbeitsschutzgesetzes in Form von Fragekatalogen/Checklisten. Solche Konkretisierungen können direkt im Rahmen der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen genutzt werden.

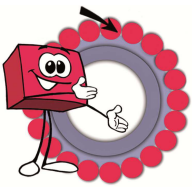
So nennt der aktuelle „Ratgeber zur Gefährdungsbeurteilung“ (Nov. 2016) der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) unter den psychischen Gefährdungsfaktoren (siehe Teil 2.10) ohne Nennung des Begriffs „Interaktionsarbeit“ folgende, die sich spezifisch damit verbinden:

- 10.1.7 Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe: „Emotionale Inanspruchnahme“ als kennzeichnendes Merkmal
Der Ratgeber erwähnt, dass dieser Gefährdungsfaktor vor allem bei Tätigkeiten im Dienstleistungssektor vorkommt. Unterschieden werden zwei Ausprägungen:
 1. „Bedürfnisse und Interessen sowie verbale und nonverbale Äußerungen der Kunden, Klienten oder Patienten [können] emotional belasten“
 2. Die Arbeitsaufgabe kann das Zeigen gewünschter Emotionen erfordern, die teilweise im Widerspruch zu den eigenen Gefühlen stehen“

Als „Sonstige Gefährdungen“ (Kap. 2.11, zit. nach 2.0) findet sich darüber hinaus:

- 11.1 Gewalt am Arbeitsplatz, mit den kennzeichnenden Merkmalen:
 1. „tätigkeitsbedingter Kontakt mit evtl. gewaltbereiten Personen, z. B. Kunden, Klienten, Patienten“
 2. „Bestehen von Risikofaktoren für das Auftreten von Gewalt:
 - Umgang mit Bargeld oder wertintensiven Gütern
 - Ausübung von amtlichen Befugnissen, Kontroll- und Inspektionsaufgaben
 - direkte Dienstleistungen für andere Menschen
 - öffentlich zugängliche Einzelarbeitsplätze oder Einzelarbeitsplätze vor Ort, z. B. beim Kunden
 3. „Gefahr körperlicher Verletzung und/oder psychischer Verletzung, z. B. durch Bedrohung, schwere Beleidigung“

Wie die Ausführungen des Ratgebers zeigen: „Gewalt am Arbeitsplatz“ ist im Nicht-Dienstleistungsbereich nicht per se ausgeschlossen, dieser Gefährdungsfaktors dürfte jedoch überwiegend dann auftreten, wenn beruflich bedingter Kontakt mit Menschen zum Arbeitsinhalt gehört. ‚Gewalt am Arbeitsplatz‘ ist ein so weit reichendes Thema mit einer Fülle spezifischer Arbeitsschutz-Maßnahmen, dass es im Folgenden weitest gehend ausgeklammert bleiben soll. Hier ist allerdings zu berücksichtigen, dass eine harte Grenzziehung nicht möglich ist: Beleidigungen, Verunglimpfungen und Bedrohungen können auch der „emotionalen Inanspruchnahme“ zugerechnet werden – und sind dabei Gefährdungsfaktoren für die Gesundheit, auch wenn es nicht zu Handgreiflichkeiten kommt.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Weitere soziale Gefährdungsfaktoren, etwa durch die Beziehungen zu den KollegInnen und/oder den Vorgesetzten, gehören nicht in diesen Zusammenhang: Selbstverständlich gibt es auch soziale Interaktionen z. B. unter KollegInnen, der entscheidende Unterschied besteht jedoch darin, dass die Interaktionsarbeit bei Dienstleistungen Teil des Arbeitsinhalts/der Arbeitsaufgabe ist.

Der „Ratgeber zur Gefährdungsbeurteilung“ weist darauf hin, dass der Abschnitt „Psychische Faktoren“ nach Beendigung eines aktuell laufenden Projektes überprüft und ggf. überarbeitet wird. Bis dahin entsprechen die Ausführungen dem Stand der Arbeitswissenschaften. Nachzuvollziehen ist dies (beispielhaft) auch an der „Leitlinie Beratung und Überwachung bei psychischer Belastung am Arbeitsplatz“ der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie“ (GDA, Nov. 2015). Darin befindet sich als Anhang 3 die „Checkliste ‚Merkmalsbereiche und Inhalte der Gefährdungsbeurteilung‘“. Direkt zur Interaktionsarbeit (wenn auch ohne diese Bezeichnung) wird dort unter dem „Merkmalsbereich: ‚Arbeitsintensität /Arbeitsaufgabe‘“ als „1.7 Emotionale Inanspruchnahme“ aufgeführt:

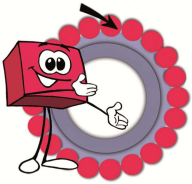
- „durch das Erleben emotional stark berührender Ereignisse (z. B. Umgang mit schwerer Krankheit, Unfällen, Tod)
- durch das ständige Eingehen auf die Bedürfnisse anderer Menschen (z. B. auf Kunden, Patienten, Schüler)
- durch permanentes Zeigen geforderter Emotionen unabhängig von eigenen Empfindungen
- Bedrohung durch Gewalt durch andere Personen (z. B. Kunden, Patienten)“

Nahezu wortgleich finden sich diese ‚Check-Punkte‘ auch in den „Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung“ der GDA (Jan. 2016).

Sind mit den genannten Gefährdungsfaktoren all jene benannt oder ausreichend detailliert benannt, die typischerweise mit Interaktionsarbeit verbunden sind? Liefern die bestehenden ‚Check-Punkte‘ ausreichende Grundlagen für eine Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen bei Dienstleistungs-Arbeit? Dafür soll genauer auf die Eigenheiten der Interaktionsarbeit geschaut werden.

Typische Tätigkeiten bei Interaktionsarbeit

Im Zentrum der Gefährdungsbeurteilung (ArbSchG, § 5) steht die „Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung“ durch den Arbeitgeber, dabei ist eine „Beurteilung je nach Art der Tätigkeiten“ vorzunehmen. Eine Gefährdungsbeurteilung von Interaktionsarbeit sollte ergo möglichst genau berücksichtigen, was zu den Tätigkeiten bei Interaktionsarbeit gehört – um den damit verbundenen Gefährdungen auf die Spur zu kommen.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Böhle et. al. (S. 19 – 23) nennen vier Bestandteile, die kennzeichnend für Interaktionsarbeit sind:

1. Kooperationsarbeit: Herstellung einer Kooperationsbeziehung
2. Emotionsarbeit: Umgang mit den eigenen Emotionen
3. Gefühlsarbeit: Umgang mit den Gefühlen anderer
4. Subjektivierendes Arbeitshandeln: Umgang mit Unwägbarkeiten und Grenzen der Planung

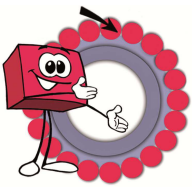
Kooperationsarbeit

Nach Böhle et. al. dient Kooperationsarbeit dem Herstellen einer Kooperation zwischen Dienstleister und Kunde. Sie müssen zusammen agieren, um zum Ergebnis der Dienstleistung zu gelangen. Dafür sind weitreichende Abstimmungsprozesse vorab nötig:

- **Abstimmungsarbeit über das Ergebnis der Dienstleistung:** Hier denkt man direkt an Friseure oder Grafiker. Beispielhaft zu nennen sind außerdem Schulungs- und Beratungs-Dienstleistungen bzw. Dienstleistungen, zu denen Beratungstätigkeiten gehören wie u. a. in der Finanz- und Versicherungsbranche oder in der Sozialarbeit. Nicht vergessen werden sollten technische Dienstleistungen, so ist z. B. bei der Konfiguration einer Software zu klären, welche Erwartungen der Kunde hat, ein Funktionieren ‚an sich‘ reicht nicht aus.

An dieser Stelle ist auf eine Besonderheit von Dienstleistungen zu verweisen, der die zentrale Wichtigkeit dieses Abstimmungsprozesses verdeutlicht: Das Ergebnis liegt anders als bei einem gegenständlichen Produkt erst nach Erbringung der Dienstleistung vor. Konflikte lassen sich so auch bei intensiver Vorab-Abstimmung nicht ausschließen – ohne eine entsprechende Abstimmungs-Arbeit sind jedoch nahezu ‚vorprogrammiert‘. Ob ausgesprochen oder nicht: Der Kunde hat bestimmte individuelle Erwartungen an das Ergebnis: Diese müssen zunächst eruiert und eventuell bezüglich der Realisierbarkeit angepasst werden.

- **Abstimmungsarbeit** ist aber auch nötig **über den Prozess der Dienstleistung**, so darüber, was in welcher Reihenfolge gemacht werden soll. Deutlich höher sind die Anforderungen, die sich aus der Abstimmung bezüglich der Mitarbeit des Kunden ergeben:
In Kranken- und Altenpflege und weiteren Gesundheitsdienstleistungen kann diese Mitarbeit bereits in dem Einnehmen einer bestimmten Körperhaltung bestehen – oder in der Einnahme von Medikamenten, eigenständiger Ausführung physiotherapeutischer Übungen etc. Dienstleistungen in Bürgerbüros oder bei den Arbeitsagenturen verlangen häufig, dass der Kunde bestimmte Unterlagen und Belege besorgt. Bei telefonischer oder Betreuung via Internet-Chat schließlich gehört es dazu, dass der Kunde bestimmte Aktionen und Einstellungen selbst vornimmt. Selbst das Verlegen einer Leitung o. ä. durch einen technischen Dienstleister verlangt Mitarbeit des Kunden: Etwa durch das Freiräumen des Arbeitsfeldes.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Selbst kleinste Tätigkeitsschritte können Kooperationsarbeit verlangen: So gibt es fachlich gesehen verschiedene Arten, ein Bratenstück zu schneiden (oder es nicht zu tun) – was FleischerfachverkäuferInnen wenig hilft, wenn Kunden es anders haben möchten. Dabei reicht es nicht, einfach den Kundenwunsch zu erfüllen: weil der Braten dann z. B. bei der Zubereitung auseinanderfällt. Notwendig ist also Abstimmungsarbeit bezüglich des Ergebnisses – zwischen Fachlichkeit und Kundenwunsch.

Emotionsarbeit

Wie die eingangs zitierten Publikationen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes bereits zeigen, kann „emotionale Inanspruchnahme“ eine Gefährdung durch die Arbeit darstellen. Dabei geht es sowohl um den Umgang mit den Gefühlen des Kunden als auch um den Umgang mit den eigenen Gefühlen. Böhle et. al. bezeichnen Letzteres als ‚Emotionsarbeit‘.

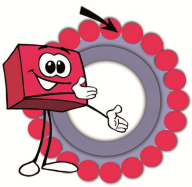
Das Management der eigenen Gefühle dient vor allem dazu, die Diskrepanz zwischen den eigenen (inneren) und den erwarteten Gefühlen bzw. Gefühlsäußerungen zu regulieren z. B. bei Erbringung einer Dienstleistung freundlich zu sein – und zwar egal, wie die Bedingungen der realen Situation sind. Zu unterscheiden sind dabei zwei Ebenen:

- Das Unterdrücken der eigenen (realen) Gefühle wie beispielsweise Ekel, Scham oder Ärger.
- Die Darstellung der (erwarteten) Gefühle: Durch Gestik, Mimik, Modulation der Stimme und (insbesondere bei tele(fern)-kommunikativen Dienstleistungen) durch den Sprachstil.

Je weiter diese Emotionsarbeit zum Berufsalltag wird, umso mehr verlagert sich die Darstellung (surface acting) hin zu einer Arbeit an den eigenen Gefühlen (deep acting), also zu einer Arbeit an der eigenen Persönlichkeit („Dienstleistungsmentalität“). Je häufiger und je weitreichender die Diskrepanz zwischen realen und dargestellten Gefühlen ist, umso wahrscheinlicher wird aus dieser Anforderung eine Fehlbeanspruchung.

Berufliche Beispiele erübrigen sich insofern, als schwerlich Beispiele zu finden sind, bei denen dieser Aspekt der Interaktion bei der Dienstleistungsarbeit nicht gefordert ist. Ursachen für diese in der Arbeitsaufgabe liegende Anforderung gibt es mehrere, die z. T. gleichzeitig vorliegen:

- Voraussetzungen schaffen, eine Dienstleistung überhaupt erbringen zu können (etwa durch die Überwindung von Ekelgefühlen)
- Sich selbst schützen (z. B. um Konfliktsituationen zu deeskalieren)
- Den Kunden schützen (z. B. Ruhe vortäuschen, um jemand aus einer Gefahrensituation bringen zu können)
- Vorgaben des Unternehmens oder der Dienststelle umsetzen



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

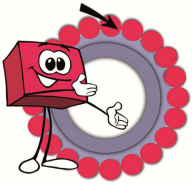
Gefühlsarbeit

Kennzeichnend für Interaktionsarbeit ist auch der professionelle Umgang mit den Gefühlen der Kunden, Böhle et. al. bezeichnen dies als ‚Gefühlsarbeit‘. Kurzgefasst geht es hier um die Herstellung einer für die Erbringung der Dienstleistung förderlichen Verfassung des Kunden. Böhle et. al. unterscheiden:

- Vertrauensarbeit: So dass der Kunde Vertrauen in die Fähigkeiten des Dienstleistenden hat und darin, dass man sich um ihn/sein Anliegen kümmert. Die Bandbreite der Beispiele reicht hier vom Trösten vor einer OP bis hin zum für den Kunden nachvollziehbaren Erläutern technischer Details.
- Biografische Arbeit: Um die jeweiligen Dienstleistungen erbringen zu können, muss man sich erst bis zu einem gewissen Grad kennen lernen. Besonders trifft dies bei therapeutischen, pflegerischen und erzieherischen Tätigkeiten zu. Die Anforderung besteht jedoch auch in weiteren Dienstleistungsberufen, etwa wenn es darum geht, eine für den Kunden geeignete Finanzdienstleistung zu finden.
- Berichtigungsarbeit: Zuvor erfolgte Fehler des eigenen Unternehmens und/oder von Kollegen müssen ‚ausgebügelt‘ werden.
- Manipulation: In den Kontext der Gefühlsarbeit ordnen sich auch all jene Interaktionen ein, die Anreize zur Inanspruchnahme einer Dienstleistung darstellen. Dominant ist hier sicherlich die Förderung von Kaufmotivation, zu denken ist jedoch auch an pflegerische oder erzieherische Berufe, wenn es darum geht, Patienten/Klienten entgegen deren Willen zur Aufnahme von Essen oder zum Anziehen von Kleidung zu bewegen.

Nicht vergessen werden sollte in diesem Zusammenhang eine Form der Gefühlsarbeit, die nur sehr unzureichend als „Berichtigungsarbeit“ bezeichnet werden kann: Bei bestehenden gesetzlichen und anderen nicht auflösbaren Vorgaben (etwa durch ein Unternehmen) müssen Beschäftigte häufig den Unmut, Ärger o. ä. der Kunden wegen dieser Vorgaben erst überwinden, bevor sie die Dienstleistung erbringen können. Dieser Fall tritt dann ein, wenn die Vorgaben sich nicht mit den Erwartungen des Kunden decken.

Ferner ist daran zu denken, dass auch eine erfolgreiche Kooperationsarbeit nicht per se mit einer Überwindung hinderlicher Kundengefühle einhergeht. So mag man sich darauf geeinigt haben, dass eine Vorstellung des Kunden bezüglich des Ergebnisses der Dienstleistung technisch bzw. methodisch nicht realisierbar ist. Dennoch werden nicht wenige Kunden, auch wenn sie intellektuell einsehen, dass etwas eben nicht möglich ist, zunächst in einer emotional reservierten bis ablehnenden Haltung verbleiben, die für die Erbringung der Dienstleistung überwunden werden muss.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Wie oben erwähnt, gibt es eine fließende Grenze zwischen „Gewalt am Arbeitsplatz“ und „emotionaler Inanspruchnahme“. Auch in der Arbeitsrealität ist die Grenze fließend, kann doch aus einer verbalen Bedrohung schnell ein physischer Übergriff werden. Auf der noch-kommunikativen Ebene sind Dienstleistende gefordert, sowohl Emotionsarbeit (etwa als Umgehen und Regulieren der eigenen Angst) als auch als Gefühlsarbeit v. a. im Sinne eines deeskalierenden Einwirkens auf das Gegenüber zu leisten. Diese Anforderungen, also Bedrohungen haben in den letzten Jahren zugenommen, als Beispiel soll hier das gestiegen aggressive Verhalten gegenüber dem Fahrpersonal im ÖPNV dienen.

Subjektivierendes Arbeitshandeln

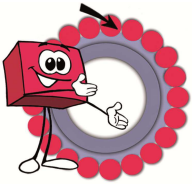
Das subjektivierende Arbeitshandeln gehört nach Böhle et. al. ebenfalls untrennbar zur Interaktionsarbeit, lässt sich jedoch schwieriger beschreiben als die anderen drei Tätigkeitsbereiche. Dies liegt daran, dass hier sinnliche Wahrnehmungsfähigkeit und berufliches Erfahrungswissen und damit subjektive Kompetenzen arbeitender Menschen zum Tragen kommen.

Zu jeder Interaktionsarbeit gehört auch ‚Gespür‘ dazu, all das, was außerhalb des planmäßigen zielorientierten Handelns liegt: Gespür für die Situation, Gespür für Erwartungen, Absichten und Gefühle des Kunden. Dieses auf subjektiven Faktoren wie Gespür, Erleben und Empfinden beruhende Arbeitshandeln unterstützt wesentlich dabei, mit Unplanbarem und Unwägbarem umzugehen. Der ‚Arbeitsgegenstand‘ Mensch ist lebendig und damit weitaus komplexer als Maschinen dies sind.

Voraussetzung für subjektivierendes Arbeitshandeln sind oft sinnliche Wahrnehmungen, die in die Dienstleistung einfließen, z. B. wenn ein Gesichtsausdruck im Gegensatz zum verbal Besprochenen steht. Eine solche Informationsquelle ist zweifelsohne diffus, nicht eindeutig erfassbar. Die Beschäftigten greifen dabei auf ihren Erfahrungsschatz in der Interaktionsarbeit zurück.

In manchen Interaktions-Situationen lässt sich gezielt nachfragen (dialogisch-exploratives Vorgehen), doch selbst bei etwas so relativ Greifbarem wie einem Gesichtsausdruck wird dies in vielen Fällen nicht möglich sein – und bei anderen Sinneseindrücken noch weniger.

In vielen Situationen der Interaktionsarbeit kommt es darauf an, schnell zu reagieren, die nächsten Aktionen und Reaktionen des Kunden ‚vorauszuahnen‘. Was genau alles dieses subjektivierende Arbeitshandeln ausmacht, lässt sich beim derzeitigen Stand der Forschung nicht sagen. Eines lässt sich jedoch greifen: Zur Interaktionsaktionsarbeit gehört eine sehr hohe Aufmerksamkeit und Sensibilität (im Sinne sinnlicher Wahrnehmungsfähigkeit) als direkte mit der Tätigkeit verbundene Anforderung.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Kooperations-, Emotions- und Gefühlsarbeit sowie subjektivierendes Arbeitshandeln sind zentrale Bestandteile von Interaktionsarbeit, ohne die die Dienstleistung (als am Kunden orientiertes Ergebnis) nicht zustande kommt oder sogar erst gar nicht beauftragt bzw. zugelassen wird. Interaktionsarbeit ist also kein Beiwerk um Dienstleistungsarbeit herum, sondern untrennbar mit dem Arbeitsinhalt/der Arbeitsaufgabe selbst verbunden. Die Anforderungen, die dies an die Beschäftigten stellt, hängen direkt mit der jeweiligen Tätigkeit zusammen. Insofern gehören sie vergleichbar mit schweren Lasten bei der Tätigkeit des Tragens zu jenen Faktoren, die bei ungenügender Arbeitsgestaltung zu Fehlbeanspruchungen bis hin zu Erkrankungen führen können.

Gefährdungsbeurteilung bei Interaktionsarbeit

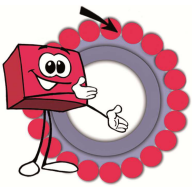
Vom Grundsatz her ist eine Gefährdungsbeurteilung bei Interaktionsarbeit als wesentlichem Bestandteil von Dienstleistungsarbeit nicht anders durchzuführen als eine Gefährdungsbeurteilung bei z. B. industrieller Arbeit. Denn in beiden Fällen gilt, was immer gilt: Die jeweils ausgeübten Tätigkeiten (inkl. der Arbeitsumgebung etc.) sind dahingehend genau zu analysieren, welche Gefährdungsfaktoren damit verbunden sind (vgl. Arbeitsschutzgesetz, § 5, siehe zum praktischen Vorgehen: www.verdi-gefaehrungsbeurteilung.de).

Gerade, weil die konkrete(n) Tätigkeit(en) der Ausgangs- bzw. Ansatzpunkt der Gefährdungsbeurteilung sind, ergeben sich in den Details dann aber doch z. T. sehr unterschiedliche konkrete Gefährdungsbeurteilungen. Eben deshalb ist es sinnvoll, die verschiedenen Aspekte von Interaktionsarbeit stärker bei Gefährdungsbeurteilungen zu berücksichtigen – dies entspricht exakt der Forderung des Arbeitsschutzgesetzes, die konkreten Tätigkeiten in den Fokus zu nehmen.

Mit diesem Blick auf die Interaktionsarbeit soll nicht gesagt sein, dass Dienstleistende nicht auch weiteren Belastungen ausgesetzt sind. So gehen Dienstleistungsarbeiten nicht selten mit dem Tragen und/oder Bewegen schwerer Lasten einher, zu denken ist hier beispielsweise an die Arbeit in der Pflege, in der Gastronomie, bei Paketdiensten oder in der Instandhaltung z. B. bei Stadtwerken oder Energieversorgern. Und auch Dienstleistende sind Gefährdungsfaktoren wie Lärm, Gerüchen, extremen Temperaturen ausgesetzt oder arbeiten an Arbeitsplätzen, die nicht ausreichend eingerichtet sind.

Auch sollten Interdependenzen nicht übersehen werden: Schon weil Interaktionsarbeit ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und Sensibilität verlangt, können sich z. B. Lärm, häufige Unterbrechungen oder Zeitdruck/nicht für die Aufgabe ausreichende Arbeitszeit als sich gegenseitig verstärkende Mehrfach-Fehlbeanspruchungen entpuppen.

Kurzum: Bei der Gefährdungsbeurteilung von Dienstleistungsarbeit ist der gesamte Kanon zu berücksichtigen – die erste Frage ist ja stets, ob ein bestimmter Gefährdungsfaktor bei einer Tätigkeit vorkommt oder nicht.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Die Betrachtung der Interaktionsarbeit hat gezeigt, dass der bisherige Kanon der ‚Check-Punkte‘ nicht ausreicht, um die Fülle der spezifischen Gefährdungsfaktoren bei Dienstleistungsarbeit genau genug abzubilden. Insbesondere die Frage nach „emotionaler Inanspruchnahme“ in bestehenden Katalogen zielt primär auf emotional Belastendes, weniger auf die Arbeit mit Gefühlen (den eigenen und denen der Anderen). Das Feld des subjektivierenden Arbeitshandelns wird überhaupt nicht thematisiert: Hier sollte der Arbeits- und Gesundheitsschutz besonders auf Interdependenzen mehrerer Gefährdungsfaktoren achten.

‚Genau genug‘ bezogen auf die Abfrage der spezifischen Gefährdungsfaktoren hat hierbei zwei Dimensionen:

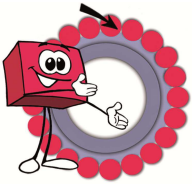
1. So genau, dass tatsächlich alle mit den Tätigkeiten einhergehenden Belastungen erfasst werden. Ist dieser erste Schritt einer Gefährdungsbeurteilung lückenhaft, weil Interaktionsarbeit nur oberflächlich betrachtet wird, so sind die Ergebnisse der gesamten Gefährdungsbeurteilung unvollständig.
2. So genau, dass klare und in gezielte Handlungen umsetzbare Ergebnisse vorliegen: Geeignete Informationen für die Ableitung der durchzuführenden wirksamen Arbeitsschutz-Maßnahmen.

Die konkrete Berücksichtigung der Interaktionsarbeit liefert folglich bessere Grundlagen für die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen bei Dienstleistungsarbeit und führt zu einer besseren Durchführbarkeit in der Praxis.

In der Zukunft wird man diese tätigkeitsspezifischen Faktoren bei Interaktionsarbeit noch genauer greifen bzw. benennen müssen. Eine Möglichkeit dazu besteht in einer weiteren Detaillierung der eingangs erwähnten Fragekataloge bzw. Checklisten.

Neben der weiteren Detaillierung der Fragekataloge – was ab einem gewissen Umfang die Grenzen der Praktikabilität erreicht – gilt als Mittel der Wahl bei der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen insbesondere die Beteiligung der Beschäftigten, beispielsweise in moderierten Workshops.

Im Dienstleistungsbereich ist bei der Gefährdungsbeurteilung stets die Interaktionsarbeit mit ihren typischen Tätigkeitselementen zu thematisieren. Einerseits sollte dies im Prozess hin zur Gefährdungsbeurteilung geschehen: Hier empfiehlt sich ein Ansprechen beispielsweise in einer Betriebs- oder Personalversammlung, die als Auftaktveranstaltung dient. Die besonderen Anforderungen durch die Interaktionsarbeit sollten außerdem bei der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung selbst thematisiert werden, beispielsweise in den erwähnten Workshops.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

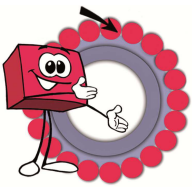
Dabei darf nicht übersehen werden, dass solch ein Sprechen über die Anforderungen der Interaktionsarbeit noch keine Routine ist.

Als hinderlich erweist sich beispielsweise, dass fälschlicherweise viele der dabei bestehenden Anforderungen nicht als zu erlernende und einzuübende Kompetenzen gesehen werden. Denn nur, wenn diese Kompetenzen als etwas im beruflichen Kontext zu Erlernendes und Einzuübendes gesehen werden (und nicht als etwas, das Menschen per se mitbringen), wird deutlich, dass die Arbeitsgestaltung darauf großen Einfluss hat.

Bei der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung muss außerdem berücksichtigt werden, dass es Berufsgruppen gibt, bei denen es nicht üblich ist, über solche Anforderungen/Gefährdungsfaktoren zu sprechen. Besonders eindrücklich ist hier ein Beispiel aus der Wohnungswirtschaft, wo erst durch eine Beschäftigtenbefragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit offenkundig wurde, dass die Hausmeister in sehr hohem Maße durch traumatisierende Ereignisse wie vermüllte Wohnungen, vernachlässigte Kinder oder länger in Wohnungen liegende Leichen fehlbeansprucht waren (siehe den Erfahrungsbericht „Passend aus allen Perspektiven“ auf www.verdi-gefaehrungsbeurteilung.de, Hotspot Psychische Belastungen).

Das gezielte Thematisieren der verschiedenen Anforderungen bei Interaktionsarbeit und der Blick auf damit einhergehende Belastungen entspricht exakt dem, was das Herzstück der Gefährdungsbeurteilung ausmacht: die Ermittlung der mit der Arbeit verbundenen Gefährdung ausgehend von den konkreten Tätigkeiten.

Die Beteiligung der Beschäftigten fördert dabei nicht nur ggf. vorhandene Fehlbeanspruchungen zu Tage, sondern ermöglicht auch, praxisgerechte Lösungen dagegen zu finden: Denn die Beschäftigten sind die besten Expertinnen und Experten für die täglich von ihnen ausgeübten Tätigkeiten.



Dienstleistungsarbeit ist Interaktionsarbeit

Konkretisierung der Gefährdungsbeurteilung psychisch wirkender Belastungen

Literatur

- Arbeit mit Kunden, Patienten, Klienten. So bewerten die Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen die Arbeitsbedingungen. Hrsg. v. Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft. Bereich Innovation und Gute Arbeit. Berlin 2011. (= Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten 2)
- Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Hrsg. v. Leitung des GDA-Programms Psyche. 2. erweiterte Auflage Berlin 2016.
- Fritz Böhle, Ursula Stöger, Margit Wehrich: Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Berlin 2015. (= Forschung aus der Hans-Böckler-Stiftung 168)
- Leitlinie Beratung und Überwachung bei psychischer Belastung am Arbeitsplatz. Hrsg. v. Geschäftsstelle der Nationalen Arbeitsschutzkonferenz. Berlin, Stand: 19. November 2015.
- Ratgeber zur Gefährdungsbeurteilung. Handbuch für Arbeitsschutzfachleute. Hrsg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). 3. Aufl. November 2016.

Mehr Informationen über die Gefährdungsbeurteilung mit Beteiligung der Beschäftigten, über gesetzliche Grundlagen und ihre Bedeutung, über den Zusammenhang von Arbeitsgestaltung und „Stress“?! Zu finden in der ver.di-Onlinehandlungshilfe:

www.verdi-gefaehrungsbeurteilung.de

Ansprechpartnerin bei ver.di:

Anke Thorein • anke.thorein@verdi.de

Text: Anna Wirth • Mainz

Mai 2017